

トイロライフ 利用規約

トイロライフ利用規約はトイロライフが運営する保険外（自費）でのプライベートケアサービス（以下「本サービス」といいます。）の利用条件を定めるものです。本サービスをご利用いただくにあたっては、本規約の全文をお読みいただいたうえで、本規約の全ての条項について承諾いただく必要があります。本サービスをご利用いただいた場合、契約者が本規約の内容を理解しており、かつ、本規約の全ての条項について承諾したものとみなします。

第1条 本規約の成立

契約者が登録申込し、トイロライフが承諾することをもって利用契約が成立するものとします。本規約の内容と、本サービスの説明等が矛盾・抵触する場合は、当該説明等の規定を優先させる旨の特段の定めがない限り、本規約の規定が優先して適用されるものとします。

第2条 利用登録

本サービスの利用を希望する方（以下「利用希望者」といいます。）は、本規約の内容に同意したうえで、トイロライフ所定の登録手続を行うことで、トイロライフに対して本サービスの利用を申込みことができます。

利用希望者は、前項の登録手続にあたっては、要支援者となる方についての情報を正確にトイロライフに対して提供する必要があります。利用希望者が以下のいずれかに該当し、又は該当するおそれがあるとトイロライフが判断した場合、当該利用希望者による申込みを拒絶することがあります。この場合、トイロライフは拒絶の理由に関し一切の説明義務及び損害賠償義務を負わないものとします。

- ・契約者が未成年者である場合（法定代理人の同意を得ている場合を除きます。）
- ・被後見人又は被保佐人である場合（後見人が被後見人を代理する場合及び被保佐人が保佐人の同意を得ている場合を除きます。）
- ・要支援者が本サービスの提供を受けることを希望しない場合
- ・トイロライフに提供された利用希望者の情報の全部又は一部につき虚偽、誤記又は記載漏れがあった場合
- ・既に本サービスに登録中である場合
- ・過去に利用契約を解除されたことがある場合、又は過去に本規約に違反したことがある場合
- ・反社会的勢力等（暴力団、暴力団員、右翼団体、反社会的勢力、その他これに準ずる者を意味します。以下同じ。）である、又は資金提供その他を通じて反社会的勢力等の維持、運営若しくは経営に協力若しくは関与する等反社会的勢力等との何らかの交流若しくは関与を行っているとしてトイロライフが判断した場合
- ・その他、トイロライフが利用を適当でないと判断した場合

利用契約の締結後に、契約者が前項の事由のいずれかに該当した場合、又は該当することが判明した場合には、トイロライフの判断により、その時点で本サービスの全部又は一部の利用を制限し、又は利用契約を解除することができるものとします。

契約者は、トイロライフに提供した契約者及び要支援者に関する情報に変更があった場合には、遅滞なく、当該変更事項をトイロライフに通知するものとします。当該情報の変更がなされなかったことに起因して契約者に生じた損害については、全て当該契約者が負担するものとし、トイロライフは一切の責任を負わないものとします。

第3条 サービスの内容

本サービスにおいて提供されるプライベートケアサービスの内容は、以下の各号に定めるものとします。要支援者の自宅又は所在地において、看護、介護及び生活支援を行うこと、病院やクリニック、買い物や散歩、旅行などへ同行すること、入院・入所中の介護を行うこと、これらに付随して必要と認められる作業。

本サービスはトイロライフとの契約を結んでいるケアパートナーによって提供されます。トイロライフはサービスの提供に必要な情報をケアパートナーと、パスワード保護を行ったうえで共有します。利用者は、トイロライフが本サービスの提供に際して、その業務の全部又は一部を第三者に再委託することがあることについて予め承諾するものとします。

重量物の運搬、高所での作業などの危険を伴う作業、専門的な技術が必要な作業、及び、トイロライフが提供するに不相当と認めた作業につきましては、本サービスでは提供できません。

トイロライフは、自らの判断により、本サービスの内容の変更、追加などを随時実施することができるも

のとします。作業開始前、又は開始後に事前に想定した状況と異なることが発生、発覚した場合は、変更させていただく場合があります。

サービス実施前には大切な物、壊れやすい物、割れ物などは事前に移動いただきます様お願いします。家事を行う際には基本的にはご自宅の洗剤、調理・掃除道具等を使用させていただきます。使用した消耗品に関する費用はお客様負担となります。

トラブルを予防するため、スタッフによる公共料金の支払いや預金の引き出し、入金は行えません。要支援者と一緒に支払いに行くことはできません。サービス提供の開始時間と終了時間には基本のご在宅いただきますようお願いいたします。ご自宅にお伺いした際にご不在で、連絡が繋がらない場合、15分以上経過した時点でキャンセル扱いとさせていただきます。予約時間を過ぎてからのご帰宅はサービス時間を短縮させていただきます場合がございます。ただし、事前にお申し出いただき、キーボックス等をご利用いただくことで、ご不在でもサービスを提供することができます。

第4条 予約

契約者は、本サービスの提供を受けることを希望する場合には、トイロライフ所定の方法により本サービスの予約申込みを行うものとし、これに対し、トイロライフが、当該申込みについての予約完了の連絡を契約者に行った時点で予約が確定します。

サービスのご予約についてはメール、電話、LINE、郵送書類、ホームページ予約フォームより受け付けております。予約の変更・キャンセル等はメール、電話、LINEより受け付けております。人員の状況等によりご希望の日時にサービスが提供できない場合があります。その場合、利用者様より代替え日をいただくか、トイロライフから代替え日をご提案させていただく場合があります。なお、トイロライフは、契約者の希望する日程で本サービスを提供するよう努めますが、スケジュール管理の問題上、契約者の希望する日程でケアパートナーの手配を行うことができず、予約申込みを承諾できない場合があることを、契約者は予め承諾するものとし、

家事、介護、看護サービスは、1回の予約につき2時間から利用することができ、2時間以降は30分単位で利用時間をお決めいただけます。契約者は、本サービスの予約をキャンセルする場合には、トイロライフの別途定める方法によりキャンセルの手続を行うものとし、契約者は、予約をする際に特定のスタッフを指名することができます（以下「指名予約」といいます）。この場合、指名を受けたスタッフが予約申込みを承認した場合、指名予約が確定しますが、ケアパートナーが予約申込みを承認しなかった場合、自動的に指名なしでの予約手続きが開始されます。指名予約の確定後にケアパートナーを変更する場合には、確定している指名予約を一度キャンセルしたうえ、新たな予約を行う必要があります。なお、この場合、キャンセルした指名予約については、別紙料金表の記載に従ったキャンセル料が発生します。前担当者からの引継ぎや初回オリエンテーションなどを目的に事前の研修を行うことがあります。

サービス内容などにより2名での対応が必要と判断した場合にはご利用者様同意のもと、2名のケアパートナーが訪問することがあります。その際の料金は2名分のサービス料金、交通費をお支払いいただきます。

事前に延長をする可能性があるとして申請した場合、利用時間を延長することができます。もし、当日延長を依頼した場合は、ケアパートナーの承諾を得て利用者様よりトイロライフへお知らせください。

第5条 本サービスの利用料等

本サービスは、介護・医療保険適用外のサービスになります。契約者には、利用料を自費でご負担いただきます。契約者は、トイロライフに対し、ホームページに掲載されている料金表に従い、本サービスの利用料金、ケアパートナーの交通費を支払うものとし、外出同行した際の、ケアパートナーの交通費、施設利用料金などについては利用者様の負担となります。

トイロライフは、毎月末日締めにて1か月分のサービス利用料等を算出しご登録いただいているメールまたは郵送により請求書を送付します。締め日翌月の27日に口座振替にて引き落としさせていただきます。27日が土日祝日の場合、口座振替は翌営業日に実施されます。振込手数料は契約者の負担とします。契約者が、利用契約に基づく金銭債務の支払いを怠った場合には、支払い期限の翌日から支払い済みまで、年6%の割合（年365日の日割り計算）による遅延損害金をトイロライフに支払うものとし、口座振替依頼書の提出時期により初月のお支払いのみ、クレジットカードによる決済または口座振込によりサービス利用料等のお支払いをお願いする場合がございます。その場合は、締め日翌月の27日までにお支払いをお願いいたします。

要支援者ご自身でお金の管理が困難でやむを得ない場合、予約の際に立替の事前申請をすることで、トイロライフのケアパートナーが買い物や交通費等を立替えることが可能です。立替費用は手数料 20% を上乗せし翌月にサービス利用料金とともに請求させていただきます。買い物をしてから利用者宅へ向かう場合は購入費用と立替手数料 20% と 3000 円の利用料金を請求いたします。

第 6 条 利用料等の前払いに関する特則

前条の定めにかかわらず、契約者がある月の 20 日までに翌月分の予約申込みを行った時点で、当該予約申込みにかかる翌月分の本サービス利用料等の予定総額（税込）が 20 万円を超えた場合、本サービスの利用予約が確定する前に、本サービス利用料等をトイロライフに支払う必要があります（本条に基づき予約確定前に行われる本サービス利用料等の支払いを、以下「前払い」といいます）。この場合、トイロライフは、利用者による本サービス利用料等の支払いが行われた後に、予約完了を通知するものとします。

本サービス利用料等の前払いがなされている月内において、トイロライフがスタッフの手配をできなかったこと等によって、本サービス利用料等の前払いを受けた予約の全部又は一部が確定しなかった場合、本サービス利用料等の前払いを受けた予約がキャンセルされた場合等により過払い金が生じた場合、トイロライフは、当該過払い金を、契約者による翌月分の本サービス利用料等の支払いに充当することができるものとします。ただし、契約者による翌月分の本サービス利用料等の金額が当該過払い金額に満たない場合（契約者が翌月に本サービスを利用しなかった場合を含みます。）、トイロライフは、当該過払い金額を算出した月の翌々月末日までに、当該過払い金（翌月分の本サービス利用料等の支払いに充当された部分を除く。）を契約者に支払うものとします。この場合、契約者は、振込先口座の指定等、トイロライフによる当該過払い金の支払いに協力するものとします。なお、振込手数料等の過払い金の支払いに要する費用はトイロライフの負担とします。また、前払い後に追加で申し込みをした等の理由により追加料金が発生した場合は翌月に追加料金を請求いたします。前項までの定めにかかわらず、トイロライフが本サービス利用料等の前払いを不要と判断した場合には、契約者は、前条の定めに従って本サービス利用料等を支払うものとします。

サービス内容により利用料が決定しますが、申し込みの際に資格指定をした際には資格により利用料を決定します。

利用時間 2 時間を超えてからの予約時間の短縮時は、短縮部分をキャンセルとして取り扱います。予約時間の延長時は、延長部分を新たな利用枠として取り扱います。

第 7 条 キャンセル

ご都合が悪くなった際や感染症の疑いがある場合は早めにご連絡ください。悪天候や災害、ケアパートナーの体調不良、不測の事態によりサービス提供が不可と判断した際はキャンセル料金はいただきません。ご利用者様都合によるキャンセルは以下の通りです。

サービス予定日開始時間の 48 時間前までであれば無償でお受けいたします。サービス予定日の前日 18 時までのキャンセルにつきましてはサービス予定金額の 80% を、前日 18 時以降のキャンセルにつきましてはサービス予定金額の全額をお支払い頂きます。

指名予約時にキャンセルをした場合、指名手数料全額がキャンセル料に加算されます。当社又はスタッフの都合によるキャンセル時には、キャンセル料は発生しないものとします。

予約確定後、利用予定日から前後 1 週間に日時を変更する場合は料金はいただきませんが、再設定した日をキャンセルした場合には何日前であってもサービス予定額の全額をお支払いいただきます。

第 8 条 契約条件の変更

トイロライフは、法令の改廃、経済情勢の変動、租税公課の増減等により、各種料金（サービス料金・交通費・キャンセル料金、その他サービスの提供に係る一切の料金）その他の契約条件を変更できるものとします。トイロライフが変更内容をお客様に対して通知または公表した後に契約者が異議なくサービスの提供を受けた場合には、契約者は当該変更内容を承認したものとみなします。

第 9 条 解約

【契約者都合による解約】

本契約の解約を希望する場合、トイロライフに対し解約の意思表示を解約予定日の前月 10 日までに電話、

メールまたは文書にて通知することにより解約できるものとします。

【トイロライフ都合による解約】

トイロライフは、トイロライフの事情によりサービスを継続することが困難と判断した場合、契約者に対し解約予定日の前月 10 日までに解約を通知することにより、解約できるものとします。

契約者が次の事項に該当した場合は、トイロライフは直ちにサービスを停止し、本契約を解除させていただきます。また、トイロライフは契約者に対し、契約者の行為によりトイロライフスタッフに生じた損害の賠償を請求することができるものとします。

セクシャルハラスメント、脅迫、恫喝、威嚇等、トイロライフスタッフの名誉・身体等を傷つける言動または行為があった場合。期限を定めた支払に応じていただけない場合。その他トイロライフと締結する契約の条項違反した場合。

第 10 条 禁止行為

契約者は、本サービスの利用にあたり、以下の各号のいずれかに該当する行為をしてはなりません。

- ・利用契約の有効期間中において、本サービスの提供を受ける過程で知ったケアパートナーに対して、本サービス又はこれに類似したサービスについて、直接依頼をする行為（トイロライフの承諾なく直接提供を依頼したことが発覚した場合、1 年分のサービス料金相当額の違約金をトイロライフに支払うものとします。）
- ・法令又は公序良俗に反する行為違法その他不適切な目的で本サービスを利用する行為
- ・ケアパートナー又は第三者の肖像権、プライバシーの権利、名誉、その他の権利又は利益を侵害する行為（かかる侵害を直接又は間接に惹起する行為を含みます。）
- ・犯罪行為に関連する行為
- ・コンピュータウイルスその他の有害なコンピュータプログラムを含む情報を送信する行為
- ・本サービスに関し利用し得る情報を改ざんする行為トイロライフによる本サービスの運営を妨害するおそれのある行為
- ・その他、トイロライフが不適切と判断する行為

第 11 条 本サービスの停止等

トイロライフは、以下のいずれかに該当する場合には、契約者に事前に通知することなく、本サービスの利用の全部又は一部を停止することができるものとします。本システムその他本サービスの提供に係るコンピューター・システムの点検又は保守作業を定期的又は緊急に行う場合、コンピューター、通信回線等が事故により停止した場合、火災、停電、天災地変などの不可抗力により本サービスの運営ができなくなった場合、その他、トイロライフの責に帰することのできない事由によりトイロライフが停止を必要と判断した場合

トイロライフは、第 10 条に基づきトイロライフが行った措置に基づき契約者に生じた損害について一切の責任を負いません。

第 12 条 機器の負担等

本サービスの提供を受けるために必要なコンピューター、ソフトウェアその他の機器、及び通信回線その他の通信環境等の準備及び維持は、契約者の費用と責任において行うものとします。トイロライフは、契約者が本サービス上に登録した情報を運営上一定期間保存していた場合であっても、かかる情報を保存する義務を負うものではありません。なお、トイロライフはかかる情報の消失に基づき契約者に生じた損害について一切の責任を負いません。

第 13 条 賠償責任

ケアパートナーの故意または過失によって、ご自宅の建物・家財道具や、お客様やご家族に損害を与えた場合など、ケアパートナーとご利用者様とのトラブルに対し、トイロライフは責任の割合に応じて損害賠償の責任を負います。また、ケアパートナーの損害賠償の義務を負担する範囲は、契約者から請け負ったサービス内容、またサービス実施時間内にサービススタッフが行った行為に限ります。直接的な損害に限り、2 次的損害については賠償の対象外とします。トイロライフが契約者様又は利用者様に対して損害賠償責任を負う場合においても、トイロライフの賠償責任の範囲は通常損害（逸失利益を除く。）に限るものとし、か

つ、当該損害の発生にかかる事由が生じた日から過去6か月間に、トイロライフが契約者から利用契約に基づき現実に受領した本サービスの利用料金の合計額を賠償額の上限とします。なお、契約者は、契約者がこの上限額の定めにも同意しない限りトイロライフが本サービスを提供しないことを十分に理解の上で、予め同意し承諾するものとします。天災、地変、法令の制定改廃、交通機関の事故、第三者の不法行為、その他、止むを得ない事情による本サービスの休止または本サービスの提供中に生じた契約者の損害につきましては、トイロライフは責任を負わないものとします。主観的価値である無形的損害賠償や精神的慰謝料には応じられません。

第14条 貴重品等の取り扱い

現金及び有価証券、貴金属、美術品、アクセサリ等の貴重品・金品につきましては、サービススタッフが触れることのないよう、契約者にて厳重な管理をお願いいたします。利用者による管理がなされていない状態で発生した、貴重品・金品の破損・紛失に関して、トイロライフは責任を負うことができません。

第15条 個人情報の取扱い・個人情報の提供

トイロライフは、契約者及び要介護者の個人情報その他のプライバシー情報を、別途定めるプライバシーポリシーに従って適切に取り扱います。トイロライフは、契約者及び利用者による本サービスの利用によって得られた情報や契約者及び利用者から提供又は入力された情報をもとに情報の分析や評価をし、トイロライフ自身による利用や第三者への情報提供等のために利用することがあります。ただし、トイロライフが第三者への情報提供を行う場合、提供する情報については個人を特定することができないよう統計処理を行ったものに限ることとし、個人情報の保護に関する法律及び関連法令を遵守するものとします。前二項の規定は、契約者による本サービスの利用終了後においても適用されるものとします。

第16条 個人情報の第三者への提供について

トイロライフは以下の場合を除いて、同意なしに個人情報を第三者に提供いたしません。

1. 法令に基づく場合
2. 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
3. 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
4. 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

個人情報の第三者への委託について

個人情報に関する機密保持契約を締結した業務委託先に対して、利用目的の達成に必要な範囲内で契約者の情報を指定委託先に委託することがあります。

個人情報を提供しなかった場合に生じる結果について

個人情報の提供に応じるか否かは任意ですが、申込者が申込書にそれぞれ必要となる項目を記入いただかない場合は、十分なサービスが提供できないことがあります。

個人情報の開示・訂正・削除について

申込者より本人情報の開示・訂正・削除依頼があった場合、法令にしたがい、妥当な範囲で対応します。申込者が、申込書に記載した個人情報の訂正を希望する場合は、通達するものとします。

写真・動画・個人情報の使用に係る承諾についてトイロライフの広報に関することでのみに使用します。ホームページに掲載の肖像及び個人情報について、削除依頼があった場合は、すみやかに削除します。ここで記載する広報誌とは、トイロライフが外部に対して発信するインターネット媒体・紙媒体を含む広告（カタログ、パンフレット、ポスター、チラシ、求人媒体、広報だより、研修 研究に使用する報告書、トイロライフホームページ・フェイスブック等）となります。インターネット上のキャッシュ等については、削除できない場合がございます。

第17条 違反時の措置等

トイロライフは、契約者が、以下の各号のいずれかの事由に該当する場合は、事前に通知又は催告することなく、当該契約者について本サービスの利用を一時的に停止し、又は利用契約を解除することができます。

- ・本規約のいずれかの条項に違反した場合
- ・トイロライフ、ケアパートナー、又はその他の第三者に損害を生じさせるおそれのある目的又は方法で本サービスを利用した、又は利用しようとした場合
- ・契約者若しくは利用者又はその家族（利用者の身の回りのお世話をする家族以外の方を含みます。）が、トイロライフ又はスタッフに対し、脅迫などの脅し行為（合理的な根拠なく警察への通報・相談などをほのめかす行為を含みます。）を行った場合、又は性的な嫌がらせや倫理・常識を超えた嫌がらせ行為を行った場合
- ・手段の如何を問わず、本サービスの運営を妨害した場合
- ・支払停止若しくは支払不能となり、又は破産手続開始、民事再生手続開始、若しくはこれらに類する手続の開始の申立てがあった場合
- ・差押、仮差押、仮処分、強制執行又は競売の申立てがあった場合
- ・租税公課の滞納処分を受けた場合反社会的勢力等である、又は資金提供その他を通じて反社会的勢力等の維持、運営若しくは経営に協力若しくは関与する等反社会的勢力等との何らかの交流若しくは関与を行っているトイロライフが判断した場合
- ・その他、トイロライフが契約者としての継続を適当でないと判断した場合

契約者が前項各号のいずれかに該当した場合は、利用契約及びその他トイロライフとの間で締結した契約から生じる一切の債務について当然に期限の利益を失い、トイロライフに対して負担する一切の債務を直ちに一括して弁済しなければならないものとします。トイロライフは、本条に基づきトイロライフが行った行為により契約者に生じた損害について一切の責任を負いません。

第18条 有効期間

利用契約の有効期間は、利用契約の締結日から1年間とします。ただし、利用契約の有効期間満了の1か月前までにいずれの当事者からも利用契約の更新を拒絶する旨の意思表示がない場合には、利用契約は有効期間の満了と同時にさらに1年間、自動的に同一条件で延長されるものとし、以後も同様とします。前項の定めにかかわらず、トイロライフは、契約者に対し、1か月前までに事前通知することにより、利用契約を解約し、本サービスの提供を終了することができるものとします。